	<b>PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL</b>		<b>GOL-BMS-PO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 1	Fecha: 14/04/2015	PAG. 1 DE 4

## 1. OBJETIVO:

Definir las actividades y registros asociados a la prestación de servicio de la Línea de Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial (BMS).

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a los Servicios de Consultoría en Sistemas de Gestión Empresarial, Consultoría Legal en Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Auditoría que presta SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S, en todo el territorio nacional.

## 3. RESPONSABLES

### ➤ GERENCIA:

- Recepcionar la solicitud del cliente y retroalimentar la información al director de operaciones / consultor líder, para elaborar el borrador de la propuesta a presentar.
- Definir las estrategias para que los consultores de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S atiendan el requerimiento del cliente en la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento al cumplimiento del presente procedimiento.

### ➤ DIRECCIÓN DE OPERACIONES

- Difusión del presente procedimiento entre los consultores contratados para ejecutar el servicio.
- Verificación de la ejecución del presente procedimiento.
- Definir las entradas relacionadas con los requisitos del servicio a prestar (recursos humanos, técnicos, logísticos etc.) para documentar la propuesta respectiva.
- Revisión de los resultados de la implementación de este procedimiento.

### ➤ CONSULTORES DE SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S


- Cumplir con el presente procedimiento.
- Velar por su salud e integridad personal en la ejecución de las labores para el cumplimiento de las mismas.
- Utilizar los formatos requeridos para la ejecución del presente procedimiento.
- Tomar registro y evidencias de las labores ejecutadas.
- Informar sobre eventualidades o imprevistos que comprometan la ejecución de sus labores.

## 4. DEFINICIONES

**PROYECTO:** Es un propósito planificado consistente en un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas con el fin de alcanzar un objetivo específico y concreto, dentro de un límite de presupuesto y de tiempo determinado; su formulación está orientada a la ejecución.

## 5. POLÍTICAS

Los profesionales de SYSTEM INTEGRAL GROUP S.A.S, deben tener las competencias para la ejecución de las actividades descritas en este procedimiento y se comprometen a constantemente actualizar sus conocimientos en el tema y a seguir las disposiciones de la ley y autoridades competentes para el mismo.

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL</b>		<b>GOL-BMS-PO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 1	Fecha: 14/04/2015	PAG. 2 DE 4

Deberán proteger su integridad utilizando los debidos elementos de protección para la actividad realizada y las que de ella se deriven.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Recepción de la Solicitud del Cliente

El cliente realiza la solicitud por medio de:

- Solicitud vía telefónica.
- Mensajes de correo electrónico.
- Solicitud verbal.
- Publicación de términos de referencia

### 6.2. Elaboración de propuesta

La Gerencia junto con la Dirección de operaciones y consultores líder revisa los requisitos del cliente y elaboran la propuesta correspondiente (cotización, propuesta técnico económica según términos de referencia), contemplando la necesidad de recursos técnicos, humanos, logísticos entre otros. Elaborada la propuesta la gerencia procede con su respectiva aprobación y asignación de consecutivo.

**Nota:** en todos los casos la gerencia se encarga de asignar y controlar los consecutivos de las propuestas presentadas.

### 6.3. Presentación de la propuesta

Una vez aprobada la propuesta por parte de la gerencia, ésta es remitida al cliente según los términos establecidos por éste. En caso de requerirse por parte del cliente el ajuste sobre las propuestas presentadas, se procederá a revisar dicho requerimiento por parte de la gerencia y la dirección de operaciones y de ser procedente se ajusta la propuesta.

### 6.4. Aceptación de propuesta y prestación del servicio


Una vez la propuesta presentada es aceptada por el cliente, el cliente remite la respectiva orden de servicio o contrato. La gerencia y dirección de operaciones verifican que dicha orden de servicio o contrato esté acorde a la propuesta presentada y aceptada por el cliente.

La gerencia en conjunto con la dirección de operaciones planifican el trabajo a desarrollar según se haya definido en la propuesta presentada al cliente, asignando al consultor o consultores que estarán a cargo de prestar el servicio y requiriendo los recursos técnicos, logísticos y humanos que sean necesarios.

La dirección de operaciones dará las instrucciones del servicio al consultor líder y/o consultor de campo ya sea verbalmente y/o por correo electrónico.

Según sea el tipo de servicio a realizar, se realizarán las actividades planificadas como sigue:

- **Consultoría en sistema de gestión:** En este caso se determinará con el cliente el cronograma para el desarrollo de las actividades. Se pueden presentar casos donde la consultoría requerida por el cliente este asociada a la ejecución de actividades puntuales como la revisión o desarrollo de documentos, en estos casos la ejecución de dichas actividades estará dada por los tiempos que defina el cliente, sin que sea necesario contar un cronograma de actividades.

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL</b>		<b>GOL-BMS-PO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 1	Fecha: 14/04/2015	PAG. 3 DE 4

El consultor de campo, bajo la coordinación del director de operaciones o consultor líder iniciará la prestación del servicio de acuerdo a los parámetros acordados con el cliente. El consultor de campo deberá reportar las novedades y el avance en el servicio prestado mediante informes verbales y/o escritos.

El consultor de campo elaborará el informe de actividades de acuerdo a la periodicidad establecida con el cliente, cuando dentro de la propuesta se haya definido la presentación de un informe. Para los casos en los que las actividades del consultor de campo estén asociadas a la revisión o desarrollo de documentos, el consultor de campo deberá entregarlos a la dirección de operaciones o consultor líder para su revisión y posterior entrega al cliente, la cual deberá quedar oficializada en medio escrito mediante acta o correo electrónico.

Terminado el servicio de consultoría se generara acta finalización u aceptación de servicio con el cliente.

- **Consultoría legal:** En este caso se acordarán con el cliente las fechas para ejecutar las actividades relacionadas en la consultoría legal. De forma general el servicio de consultoría legal se compone de las siguientes actividades, para las cuales se tienen definidos tiempos estándar de ejecución:
  - Elaboración y envío de boletines legales: Se remitirán al cliente como máximo a los 15 días siguientes al mes o meses que contemplan el boletín.
  - Actualización inicial de matrices legales: La ejecución de esta actividad será acordada con el cliente teniendo en cuenta la información disponible y características de la organización.
  - Actualización periódica de matrices legales: Se remitirán al cliente como máximo a los 15 días siguientes al mes o meses que contemplan los requisitos incluidos dentro de la matriz legal.
  - Evaluación de cumplimiento legal: La ejecución de esta actividad será acordada con el cliente teniendo en cuenta la información disponible y características de la organización.
  - Capacitación en requisitos legales: La ejecución de esta actividad será acordada con el cliente teniendo en cuenta la información disponible y características de la organización.

En todos los casos, la ejecución de actividades quedará soportada mediante acta firmada por el cliente.


- **Auditoría:** Para este caso se elaborará el respectivo plan de auditoria por parte del auditor líder asignado, el cual será remitido al cliente.

Entregado y aceptado el plan de auditoria, se dará ejecución a la misma en los términos definidos con el cliente y siguiendo el procedimiento de auditorías internas con el que cuente el cliente.

En todos los casos la ejecución de la auditoria deberá contar con las siguientes fases:

- Reunión de apertura
- Desarrollo de la auditoria
- Reunión de cierre

Finalizada la auditoria se procederá con la elaboración del informe respectivo por parte del auditor líder quien lo remitirá al cliente. En términos generales se define un plazo máximo de 8 días luego de

	<b>PROCESO GESTIÓN OPERACIÓN LÍNEA DE SERVICIO – SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL</b>		<b>GOL-BMS-PO-01</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>		Aprobación: Director de operaciones
	Versión 1	Fecha: 14/04/2015	PAG. 4 DE 4

ejecutada la auditoria para la entrega de informes de auditoría a clientes, a menos que se acuerde algo diferente con el cliente.

#### **6.5. Finalización y evaluación del servicio**

Finalizada la prestación del servicio, se realizará la evaluación de satisfacción del cliente aplicando la encuesta de satisfacción del cliente GOL-BMS-FO-51. La información reportada por el cliente será registrada dentro del indicador de satisfacción del cliente que se lleva dentro del proceso.

Las encuestas de satisfacción del cliente se aplicarán cada 6 meses o cuando se haya finalizado el servicio, si el contrato u orden de servicio es inferior a 6 meses.

Los consultores que estuvieron asociados al servicio prestado serán igualmente evaluados siguiendo el formato de evaluación de desempeño de personal de consultoría GOL-BMS-FO-52.

En todos los casos, los servicios se facturaran acorde a lo definido dentro de la propuesta presentada y aceptada por el cliente.